



PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Cette procédure vise à établir un processus standardisé pour gérer efficacement les réclamations ou demandes des personnes concernées tout en offrant un cadre clair afin de résoudre rapidement les problèmes soulevés. Cette procédure aide à améliorer la qualité du service, à renforcer la confiance des bénéficiaires et à identifier les domaines nécessitant des améliorations. Elle fournit également une documentation claire des actions entreprises, ce qui est crucial pour la traçabilité et la responsabilité de l'organisation.

Table des matières

1. TERMES & DEFINITIONS :	1
2. PERIMETRE / CHAMP D'APPLICATION	1
3. DESCRIPTIF DE L'ACTIVITE :	1
4. PROCEDURE :	2
4.1. Formulation d'une réclamation	2
4.2. Réception de la réclamation	2
4.3. Délai et modalités de traitement de la réclamation	2

1. TERMES & DEFINITIONS :

- **Réclamation** : Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction formulée par une entreprise adhérente, un salarié suivi ou un tiers concernant les services ou le fonctionnement du service de prévention et de santé au travail.

2. PERIMETRE / CHAMP D'APPLICATION

Le périmètre de cette procédure s'applique sur l'ensemble des réclamations externes y compris les chefs d'entreprise et travailleurs indépendants.

3. DESCRIPTIF DE L'ACTIVITE :

La présente procédure consiste à organiser, centraliser et traiter les réclamations formulées par les adhérents et les salariés, par écrit.

Elle prévoit l'enregistrement, l'analyse et le suivi des réclamations dans un délai maximal de 15 jours ouvrés, ainsi qu'un circuit spécifique pour les demandes relatives au RGPD.



4. PROCEDURE :

4.1. Formulation d'une réclamation

Les réclamations peuvent être transmises par différents canaux, à condition qu'elles soient formulées **par écrit** :

Via la page "Réclamation" du site internet :

Un formulaire dédié permet au salarié ou à l'adhérent de choisir une thématique (accueil, facturation, suivi médical, conditions d'accès aux services, etc.) et de décrire librement les motifs de son mécontentement. Ce formulaire est automatiquement transmis à une adresse de diffusion dédiée :

reclamation@aist84.fr, qui regroupe la **Direction** et le **service adhérents**.

Par courrier postal :

AIST 84 – Direction
40 rue François 1er – CS 10187
84918 AVIGNON Cedex 9

Les réclamations formulées verbalement sont orientées vers l'un des canaux mentionnés ci-dessus afin d'être traitées de manière officielle et tracée.

4.2. Réception de la réclamation

Toutes les réclamations reçues sont prises en charge par le **service adhérents**, en lien avec la **Direction**.

Dès réception, elles sont enregistrées dans un **tableau de suivi des réclamations**.

Ce tableau permet de consigner les éléments suivants :

- La **date de réception** de la réclamation ;
- Le **service concerné** ou visé par la demande ;
- La **problématique évoquée** ;
- Les **actions engagées ou prévues** pour y répondre ;
- La **date de résolution** ou de clôture de la demande.

4.3. Délai et modalités de traitement de la réclamation

Les réclamations doivent être traitées dans un **délai maximum de 15 jours ouvrés** à compter de la date de réception.

Le **service adhérents** se charge de contacter les services concernés (accueil, médical, qualité, SI, etc.) pour :

- Analyser les faits,
- Proposer une solution ou des explications adaptées,
- Et construire une réponse claire à transmettre au réclamant.



- Lorsque cela est nécessaire, un **accusé de réception** est adressé au réclamant pour l'informer de la prise en compte de sa réclamation.
- Une **réponse écrite du service adhérents (mail)** est systématiquement apportée une fois le traitement réalisé.

Le service qualité suit les réclamations de façon globale et apportera une synthèse en copil qualité pour établir un plan d'action durable.

Lien avec les enquêtes de satisfaction

Dans le cadre des enquêtes de satisfaction administrées via QR code (Sous forme de stickers collés sur les bureaux des consultants et portes d'entrées/sorties), certaines réponses peuvent faire apparaître une insatisfaction significative (Inférieure ou égale à 5). Les salariés souhaitant formuler une réclamation sont alors redirigés vers notre page « réclamation » sur le site internet de l'AIST 84.